|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |

|  |
| --- |
|  |
| ETISKE RETNINGSLINJER - AGENTER**SJEKKLISTE FOR FORMIDLING AV UTDANNING I UTLANDET** |
|  |

Formål

|  |  |
| --- | --- |
|  | De etiske retningslinjene beskriver ANSAs og utdanningsagentenes etiske standarder og krav. Formålet er å tydeliggjøre grunnprinsippene i forventningene til leverandører av utdanning i utlandet. De etiske retningslinjene beskriver utdanningsagentens forpliktelser og krav i forbindelse med forretningspraksis og personlig atferd.Retningslinjene gjelder organisasjonen i sin helhet, hver enkelt ansatt, styremedlemmer, innleid personale, konsulenter og andre som handler på vegne av en utdanningsagent. |

Ansvar

|  |  |
| --- | --- |
|  | I sin virksomhet vil utdanningsagenter rette seg etter gjeldende lover og forskrifter, og handle på en etisk og sosialt ansvarlig måte.Utdanningsleverandøren og deres medarbeidere må rette seg etter krav og lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) [https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2018-06-15-38/\*#\*](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2018-06-15-38/%2A#*) unntatt når det er gitt tillatelse til å videreformidle informasjonen, eller når loven krever slik formidling. |
|  | Gjør kort rede for rutinene for behandling av personinformasjon:  |

Respekt, integritet & velferd

|  |  |
| --- | --- |
|  | Respekt for enkeltindividers rettigheter er en vesentlig del av utdanningsagentens verdigrunnlag. I ord og handling skal utdanningsagenten være lydhør overfor søkers behov og agere ydmykt i møte med enkeltmenneskers religiøse eller kulturelle overbevisninger.I sin virksomhet vil utdanningsagenten opptre profesjonelt og i tråd med egne og disse retningslinjer. All veiledning om utdanning i utlandet skal ha søkerens velferd som utgangspunkt.Utdanningsleverandøren bør så langt det er mulig gi tilpasset veiledning. Informasjonen skal tilpasses den enkeltes alder og modenhet, utdanningsbakgrunn, utdanningsmål og språklige kvalifikasjoner.ANSA og utdanningsagentene aksepterer ingen former for diskriminering av søkere eller studenter. Diskriminering omfatter all urettferdig behandling, utestenging eller preferanse på grunnlag av rase, kjønn, alder, handikap, seksuell legning, religion, nasjonal eller etnisk opprinnelse eller lignende forhold. |

kvalitet

|  |  |
| --- | --- |
|  | Alle utdanningstilbud som presenteres skal være utdanningsmessig verdifulle for den enkelte søker. Hva som oppleves som kvalitet i utdanningen må ses i sammenheng med den enkelte søkers utgangspunkt og utdanningsmål. Alle søkere som ønsker utdanninger som krever godkjenning og/eller autorisasjon for å jobbe i Norge må gjøres godt kjent med det norske regelverket rundt godkjenning/autorisasjon av de aktuelle utdanninger. Dette gjelder blant annet utdanninger innen Medisin, Psykologi, Jus, osv. Agenten skal selv sørge for å holde seg oppdatert i de respektive regelverkene. Gjør kort rede for hvordan dere jobber med dette punktet:  |

 |

# kRAV TIL INFORMASJON

Forklar hvordan dere jobber med dette punktet:

|  |  |
| --- | --- |
|  | De følgende punkter er minimum informasjon som må gjennomgås med alle kommende studenter:* Fullstendig informasjon om søknader, priser, søknadsfrister og opptakskrav, samt evt. regelverk rundt autorisasjon/godkjenning av utenlandsstudiene.
* Muligheter for støtte fra Lånekassen, privat finansiering og andre finansieringsformer.
* Agent bør informere om at de kun representerer et utvalg av studiesteder og at andre muligheter finnes på ANSA sine nettsider [www.ansa.no/agenter](http://www.ansa.no/agenter)
* Praktisk informasjon som visum, helse, forsikring og ofisiell info fra UD: [www.landsider.no](http://www.landsider.no)
* Informasjon om særlige samfunns- og studiemessige forskjeller
* At norske utenlandsstudenter har sin egen organisasjon, ANSA, som bistår med rådgivnings- og beredskapstjenester som kan benyttes under utenlandsoppholdet
* Agentenes interne klagerutiner
 |
|  |  |

# intern opplæring og samarbeid

|  |  |
| --- | --- |
|  | * Nye medarbeidere gjøres kjent med etiske retningslinjer.
 |
|  | * Agent deltar og representeres på felles møter/workshops i regi av ANSA.
* Agent deltar på årlig informasjonsmøte om utdanning i utlandet i regi av Lånekassen.
* Agent etterstreber deltakelse på ANSAs turné «Oppdag Verden»
* Å være tilknyttet ANSAs etiske retningslinjer fordrer obligatorisk medlemskap i ANSAs klagenemnd for studier i utlandet
 |

# Kvalifikasjonskrav (sett kryss når gjennomført)

|  |
| --- |
|[ ]  Årsrapport/revisorberetning (følger organisasjonsform) vedlegges. Årsberetningen skal følge norske krav som regnskapspliktig.  |
|[ ]  Oppdatert nøkkelinformasjon:

|  |  |
| --- | --- |
| Organisasjonsnummer (norsk eller utenlandsk): |   |
| Organisasjonsform: |   |
| Navn/foretaksnavn: |   |
| Adresse/postnr/poststed: |   |
| Webadresse: |   |

 |
|  |  |
|[ ]  Nøkkelinformasjon om agenten kommer tydelig frem på egne websider. |
|[ ]  Nettsider: jevnlig oppdaterte nettsider på norsk med tydelig informasjon om godkjenning og autorisasjon der det er relevant. |
|[ ]  Klagerutiner: agent skal på sine nettsider synligjøre klageskjema og opplyse om dette. (forslag til klageskjema: vedlegg A) |
|[ ]  Beredskapsplan: agent bekrefter å inneha egen beredskapsplan for ulykker av større og mindre omfang og bidrag mot bruker.Evt. hvordan du bruker din eller andre beredskapsplaner:   |

# informasjon om agent

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kort informasjon om agentvirksomhet og logo legges ut på ANSA sine nettsider ved godkjenning av søknaden. Agenten plikter å holde ANSA informert om nye tilbud eller endringer i nåværende studietilbud. Riktig logo sendes til ola.kosberg@ansa.no  |
|  | Fyll ut oppdatert kontaktinformasjon (navn, tlf.nr. og epost adresse)Daglig leder: Kontaktperson for ANSA: Gjør kort rede for hva din organisasjon driver med (legges ut på ansa.no):   |

# KOMMUNIKASJON og SAMARBEID

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * Godkjente agenter og ANSA bruker Teams som hovedkommunikasjonskanal.
* Ved godkjenning gjøres en avtale mellom ANSA og agenten om henholdsvis å informere om agentens relevante studier og ANSAs medlemstilbud på aktuelle nettsider.

Oppdatert kontaktinformasjon for agenten

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Generalsekretær | Hanne Refsdal | 45445521 | Ansvarlig for ANSA administrasjon |
| (hanne.refsdal@ansa.no) |
| Avdelingsleder | Lena Dammen | 95232462 (lena.dammen@ansa.no) | Svarer på spørsmål om studier i utlandet samt spørsmål som gjelder ANSA Infosenter og ANSAs klagenemnd |
| Informasjonskonsulent/ studieveileder | Åsne Vang | 90887669(asne.vang@ansa.no) | Svarer på spørsmål om studier i utlandet. Er ansvarlig for Oppdag Verden, ANSAs utdanningsturné |
| Politisk rådgiver | Aurora Ørstavik | 22477600 | Kontaktes ved spørsmål om politikk |
| (aurora.oerstavik@ansa.no) |

 |

#  brudd på retningslinjene

Agent forplikter seg å følge ANSAs etiske retningslinjer. Ved brudd på retningslinjene vil ANSA først sende ut et brev med advarsel hvor agenten får to uker på å rette opp feilen. Dersom feilen ikke rettes vil agenten automatisk falle ut av listen over ANSAs godkjente agenter, samtidig vil all informasjon om agenten fjernes fra www.ansa.no

# Signatur Agent (signeres ved innsendelse av rapport)

|  |  |
| --- | --- |
| Rapporten er utfylt, levert og signert av: ………………………………………………………………………………….. …………………………………….Navn og signatur Dato |  |
| Rapporten er godkjent: …………………………………………………………………………………… …………………………………..Generalsekretær ANSA Dato |  |

# vedleggsoversikt(før opp alle vedlegg)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |

|  |
| --- |
|[ ]  Årsrapport/revisorberetning |
|[ ]  Klagerutiner |
|[ ]  Beredskapsplan |
|  |  |
|  |  |

 |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |

|  |
| --- |
|  |
| vedlegg A – eks. på Klageskjema |
|  |

 |

Vennligst benytt følgende skjema dersom du vil sende en klage

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| HVA klager du på og HVORFOR: |  | Vær konkret og poengtert. Skriv kun relevant og tilstrekkelig informasjon for saken din. Ikke bruk støtende språk. Klager som inneholder trusler, fornærmelser eller sarkasme blir ikke behandlet. |
| Hva ønsker du skal skje? |  | Kom med et forslag til mulig løsning eller tiltak. |

Dato \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Navn \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Epost \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Tlf \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kun fullt utfylte skjema vil bli behandlet. Vi behandler klagen så raskt som mulig.

Det anbefales at du beholder en kopi av skjemaet.